

## 餐厅餐饮服务认证实施规则

编 制	技术部
审 核	
批 准	
发布日期	2024 年 01 月 20 日
修订/实施日期	2024 年 01 月 20 日

安徽国信认证有限公司

NATIONAL TRUST CERTIFICATION CO., LTD.

## 目录

章节	内容	页码
0	前言	2
1	适用范围	3
2	认证依据	3
3	认证模式	3
4	认证流程	3
5	初次认证程序	4
6	获证后监督	13
7	再认证	14
8	扩大或缩小认证范围	14
9	变更认证证书	15
10	暂停、恢复认证证书	16
11	撤销（含注销）认证证书	16
12	认证证书要求	17
13	认证公告	19
14	受理转换认证证书	19
15	申诉/投诉、争议记处理	19
16	认证记录的管理	19
17	获证客户的信息通报	20
18	其他	20
附录：A	餐厅餐饮服务认证审查时间要求	21

## 0 前言

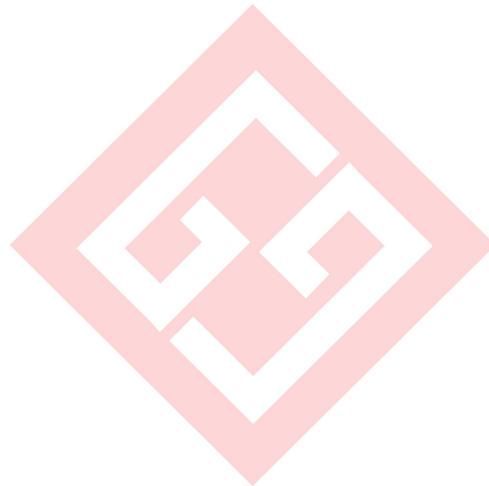
本规则由安徽国信认证有限公司发布, 版权归安徽国信认证有限公司所有, 任何组织及个人未经安徽国信认证有限公司许可, 不得以任何形式全部或部分使用。

本规则于 2024 年 01 月 20 日首次发布, 2024 年 01 月 20 日正式实施。

本规则历次修订情况: /

本规则起草单位: 安徽国信认证有限公司

本规则主要起草人: 谢锦华、张灿



## 餐厅餐饮服务认证实施规则

### 1. 适用范围

本规则适用于规范安徽国信认证有限公司（以下简称“GXRZ”）开展餐厅餐饮服务认证管理活动。

### 2. 认证依据

RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》

### 3. 认证模式

#### 3.1 具有设计职责的餐厅餐饮服务认证模式

- (1) 初次认证: 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 G+模式 H+模式 I;
- (2) 再认证: 模式 A+模式 D+模式 G+模式 H+模式 I;
- (3) 保持认证（监督评价）: 模式 A+模式 C+模式 I;

#### 3.2 没有设计职责的餐厅餐饮服务认证模式

- (1) 初次认证: 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 G+模式 I;
- (2) 再认证: 模式 A+模式 D+模式 G+模式 I;
- (3) 保持认证（监督评价）: 模式 A+模式 C+模式 I;

3.3 GXRZ 针对餐厅餐饮服务及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次认证、保持认证（监督评价）、再认证审查中，选择适宜的具体方式组成服务管理审核和服务要求测评。

注: 模式 A: 公开的服务特性检验

模式 B: 神秘顾客（暗访）的服务特性检验

模式 C: 公开的服务特性检测

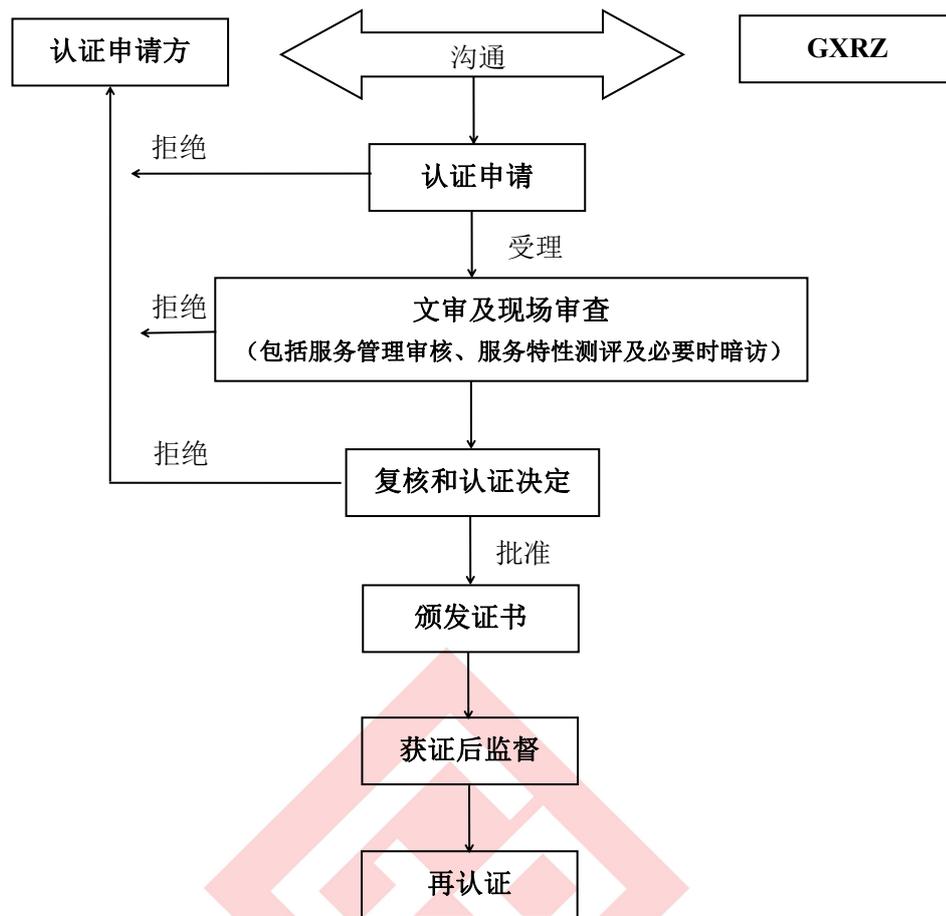
模式 D: 神秘顾客（暗访）的服务特性检测

模式 G: 服务能力确认或验证

模式 H: 服务设计审核

模式 I: 服务管理审核

### 4. 认证流程



## 5. 初次认证程序

### 5.1 认证申请

5.1.1 GXRZ 应通过官方网站向申请认证的社会组织（以下称申请组织）至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围；
- (2) 认证工作程序；
- (3) 认证依据；
- (4) 认证证书样式；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 对认证过程的申投诉规定。

5.1.2 认证申请的基本条件：

- (1) 认证客户具有明确的法律地位, 客户具有企业营业执照、事业单位法人证书、社会团

体登记证书、非企业法人登记证书等，可独立申请认证。

(2) 获得餐厅餐饮行业相关行业资质（食品经营许可证）；

(3) 提供的餐厅餐饮服务符合中华人民共和国相关法律法规及标准要求；

(4) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料的信息；

(5) 认证客户在一年内，无重大食品安全事故，未受到相关行政管理部门或者其他部门责令停业整顿，或者纳入国家信用信息失信主体名录或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”或虚报、瞒报获证所需信息的情况；

(6) 认证客户承诺获得GXRZ认证后，按规定使用认证证书、认证标志和有关信息，按合同支付认证费用，并按规定接受监督；

(7) 认证审查期间，认证客户能够提供与拟认证范围相关的餐厅餐饮服务的过程和活动；

(8) 在有要求时，接受CNAS的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

5.1.3 GXRZ要求申请组织至少提供以下必要的信息：

(1) 认证申请书，包括申请组织的服务活动等情况的说明；

(2) 法律地位的证明文件（包括：营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若组织的服务活动覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(3) 所涉及法律法规要求的行政许可证明（如食品经营许可证等）的复印件；

(4) 服务网点/多场所清单；

(5) 影响服务绩效的任何外包过程的信息；

(6) 食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）文件；

(7) 获得被认可的认证机构所颁发的有效的食品安全管理体系或 HACCP 体系认证证书复印件（适用时）；

(8) 申请认证组织基本情况（包括，公司简介、组织机构图、覆盖的服务范围等）；

(9) 其他与认证审查有关的必要文件；

## 5.2 申请评审

5.2.1 GXRZ 应对申请组织提交的申请资料的齐全性进行确认，并对认证申请及相关文件化信息进行评审；

5.2.2 根据申请组织申请的认证范围、经营（服务）场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.3 对符合受理要求的，GXRZ 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，GXRZ 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.4 应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

## 5.3 签订认证合同

在实施认证审查前，GXRZ 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

（1）申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；

（2）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向 GXRZ 通报：

—客户及相关方有相关的重大投诉；

—出现重大食品安全事故；

—出现有关相关的重大负面新闻；

—相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格变更；法定代表人、最高管理者变更；经营或服务的工作场所变更等

（3）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；

（4）拟认证的服务的活动范围；

（6）在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，GXRZ 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；

（7）认证服务的费用、付费方式及违约条款。

## 5.4 审查方式及审查方案

5.4.1 GXRZ 按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服

务管理审核和服务要求测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。服务要求测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

5.4.2 GXRZ 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

#### 5.4.3 审查时间

为确保认证审查的完整有效，GXRZ 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。具体人日核算的相关要求见附录 A:《餐厅餐饮服务认证审查时间要求》。

### 5.5 审查过程

#### 5.5.1 审查准备

##### 5.5.1.1 确定审查目的、范围和准则

GXRZ 在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

##### 5.5.1.2 选择和指派审查组

(1) GXRZ 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。GXRZ 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

(2) 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

(3) GXRZ 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员。若受审查组织对

审查组成员表示异议, GXRZ 将与受审查组织协商沟通, 必要时对审查组成员做出适当调整, 并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

#### 5.5.1.3 文件审查

(1) GXRZ 的文件审查将在现场审查实施前进行, 依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规, 对受审查组织的服务体系文件(服务管理通用要求)进行适宜性和充分性的评审, 具体如下:

—确保在体系范围内合理预期发生的、与餐饮产品相关的食品安全危害得到识别、评价和控制, 以避免组织的产品直接或间接伤害顾客;

—实施和运行所策划的活动及其变更并确保其有效, 包括前提方案/前提计划、操作性前提方案/卫生标准操作程序和(或)HACCP 计划;

—明确服务流程, 识别服务接触点, 确定服务接触面, 建立服务总蓝图;

—针对迎宾入座和就餐服务, 建立服务子蓝图;

—确定为确保服务提供所需的准则和方法;

—确保可以获得必要的资源和信息, 以支持服务提供的运作和监视;

—监视、测量(适用时)和分析;

—实施必要的措施, 以实现食品安全管理体系和 HACCP 体系的持续改进。

(2) 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时, GXRZ 将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施, 审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

#### 5.5.1.4 审查计划

(1) GXRZ 委派的审查组组长负责根据规定的要求, 结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划, 以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

(2) GXRZ 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通, 就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况, 现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

#### 5.5.2 现场审查

GXRZ 委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范, 对受审查组织的服务活动实施现场审查, 现场审查包括服务管理审核和服务要求测评。

#### 5.5.2.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层(适用时, 还包括拟审查职能或过程的负责人员)召开正式的首次会议, 并签到。首次会议通常由审查组长主持, 会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

#### 5.5.2.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排, 对受审查组织进行现场审查活动, 采用一组由服务要求测评(包括必要时的暗访)与服务管理审核相结合的审查方式, 收集客观证据并记录。

##### (1) 服务管理审核

审查组应按照 RB/T309-2017 标准 6.1.2 条款管理要求审核准则, 对受审查组织的服务管理要求进行审查, 其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容:

- 组织建立并实施餐饮服务食品安全管理制度;
- 组织建立包涵了服务要求的管理目标;
- 组织建立并实施贯穿于餐厅餐饮服务全过程的风险与应急管理机制;
- 组织制定并实施餐饮采购管理制度;
- 组织制定并实施从业人员健康管理制度;
- 组织制定并实施工作与服务接触面的从业人员职业化培育规划;
- 组织制定并实施餐厅餐饮服务设计和控制规划;
- 组织制定并实施餐厅餐饮服务提供的管理制度;
- 组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制;
- 组织应建立、实施和保持餐厅餐饮服务的补救措施管理程序;
- 组织制定并服务改进措施, 以满足顾客要求和增强顾客满意;

##### (2) 服务要求测评

- 服务要求测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程, 其目的是

证实顾客服务“真实瞬间”的符合性；

--GXRZ 按照 RB/T309-2017 标准 6.1.1 条款服务要求测评准则进行服务特性测评。

#### 5.5.3 暗访（必要时）

5.5.3.1 暗访是指具有服务认证注册级别的人员，以顾客身份在申请组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务要求测评的一种方式。

5.5.3.2 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务要求测评标准的程度，在必要时实施对申请组织的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务要求测评达标程度的重大偏差。

5.5.3.3 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案规定的执行。

5.5.3.4 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

#### 5.5.4 确定和记录审查发现

5.5.4.1 审查组依据确定的服务要求测评和管理要求审核准则，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

5.5.4.2 在服务管理审核和服务要求测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

5.5.4.3 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

5.5.4.4 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

5.5.4.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告 GXRZ。

#### 5.5.5 准备审查结论

#### 5.5.5.1 在末次会议前, 审查组组长负责召开审查组会议:

(1) 对照审查目的和审查准则, 评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息, 并确认不符合;

(2) 依据服务要求测评和服务管理审核的信息, 确定审查结论及服务认证级别, 并考虑审查过程中内在的不确定性, 就审查结论达成一致;

(3) 确定任何必要的跟踪活动, 包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

#### 5.5.5.2 审查结论

(1) 餐厅餐饮服务认证结果分为通过、不通过。其中

--通过是指管理要求的审核达到一级(含)以上成熟度水平, 且服务特性测评达到 70 分(含)以上;

--不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平, 或服务特性测评低于 70 分;

(2) 服务认证结果的排序, 通常从低至高, 即由 A 级-AAAAA 级, 餐饮服务等级评价分为五级, 具体如下:

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级(含)以上	95分(含)以上	AAAAA
2	四级(含)以上	85(含)~95分	AAAA
3	三级(含)以上	80分(含)~85分	AAA
4	二级(含)以上	75分(含)~80分	AA
5	一级(含)以上	70分(含)~75分	A

(3) 由审查组组长负责与受审查组织沟通, 协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见, 未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

#### 5.5.6 末次会议

现场审查结束前, 审查组与受审查组织的管理层(适用时, 还包括审查区域或过程的负责人员)召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持, 会议目的是提出审查结论, 包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

### 5.5.7 不符合项、纠正措施及有效性验证

5.5.7.1 对在审查中发现的不符合项,受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析,在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

5.5.7.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内,按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

5.5.7.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 GXRZ 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

### 5.5.8 审查报告

现场审查结束后,由审查组长负责编制审查报告,其主要内容包括:

- (1) 审查的目的、范围和准则;
- (2) 受审查组织的基本情况(包括名称、地址等);
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息;
- (4) 服务管理审核、服务要求测评的结果及其说明;
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述(包括任何不符合);
- (6) 报告覆盖的时间段;
- (7) 适用时,不符合项的纠正措施有效性验证结果;
- (8) 审查结论(包括关于认证的推荐性意见)。

5.5.9 在现场审查结束后(适用时,不符合纠正措施验证有效后),审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 GXRZ,用以支持 GXRZ 做出认证决定。

5.5.10 GXRZ 享有对审查报告的所有权。经 GXRZ 批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议,受审查组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

5.5.11 受审查组织应妥善保管审查报告、审查计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息,以便证实认证活动的真实性。

### 5.6 复核及认证决定

5.6.1 GXRZ 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进

行复核和认证决定。

5.6.2 GXRZ 对审查过程中收集到的以下信息进行复核, 并做出认证决定:

(1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息;

(2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息(如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等)。

5.6.3 GXRZ 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息, 确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件, 做出同意认证注册的决定。

5.6.4 授予认证注册的决定经 GXRZ 总经理批准后, 向申请组织颁发服务认证证书和相关文件, 并要求获证组织按 GXRZ 要求正确使用认证证书、标志并向 GXRZ 通报相关信息。

5.6.5 对于不符合认证要求的申请人, GXRZ 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

## 6. 获证后监督

### 6.1 监督审查的频次

6.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求, 在认证证书有效期内, GXRZ 安排在初次认证决定(认证证书的发证日期)后的 10-12 个月内实施第一次监督审查; 在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

6.1.2 如果发生以下情形时, GXRZ 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查:

(1) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉, 经证实为获证组织责任的;

(2) 获证组织发生重大变更时, 包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更, 以及影响服务符合性的管理体系的变更;

(3) 认证依据发生变化时;

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪;

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

6.2 GXRZ 的监督审查通常在为现场审查, 包括适宜的服务要求测评和 (或) 服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容:

(1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更, 包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;

(2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果;

(3) 获证组织代表性区域和服务活动;

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理, 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响;

(5) 认证证书、标志的使用和 (或) 任何其他对认证结果信息的引用。

6.3 GXRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息, 对获证组织做出保持认证注册的决定, 并以书面形式告知获证组织。

6.4 GXRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息, 对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定, 分别按照第 8 章、第 9 章、第 10 章、第 11 章中的规定执行。

## 7. 再认证

7.1 获证组织需要延续认证有效期, 应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月, 按照第 5.1 条款规定向 GXRZ 提出再认证申请。

7.2 GXRZ 按照第 5.2 条规定实施再认证申请评审。

7.3 GXRZ 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查, 再认证审查按照第 5 条规定的初次认证审查程序要求实施。

7.4 对于再认证审查组提出的不符合, 受审查组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施, 并确保在认证证书有效期截止日期前得到审查组和 GXRZ 对实施有效的验证。

7.5 GXRZ 按第 5.5 条规定的审定要求做出再认证决定。

7.6 当 GXRZ 做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期, 有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求, 新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 GXRZ 初次认证以来未中断过的再认证证书, 可注明初次认证证书的发证日期。

## 8. 扩大或缩小认证范围

### 8.1 扩大认证范围

8.1.1 在认证证书有效期内, 需要扩大认证范围的获证组织应向 GXRZ 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

8.1.2 GXRZ 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审, 策划并实施必要的审查安排, 并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审查活动可单独进行, 也可和对获证组织的监督审查或再认证一同进行。

8.1.3 经 GXRZ 实施相关审查和审定, 确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大认证范围, 换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变, 并注明原证书发证日期。

### 8.2 缩小认证范围

8.2.1 在认证证书有效期内, 需要缩小认证范围的获证组织应向 GXRZ 正式提交缩小认证范围的申请, 或由 GXRZ 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议, 并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时, 获证组织与 GXRZ 签订补充认证合同/协议。

8.2.2 GXRZ 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, GXRZ 将缩小其服务认证范围, 以排除不满足要求的部分。

8.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响, 满足缩小认证范围批准认证资格的条件, 经 GXRZ 认证决定同意批准缩小认证范围, 换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变, 并注明原证书发证日期。

8.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书, 并按照 GXRZ 的要求正确使用缩小范围后的认证证书, 及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

## 9. 变更认证证书

9.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)等内容发生变化, 获证组织应按照 GXRZ 的相关要求, 提出认证证书变更申请。

9.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请, 经申请评审确认, 必要时, 由审

查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件, GXRZ 做出同意变更认证证书的决定。

9.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)发生变更的认证证书变更申请,通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认,变更的业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)符合认证授予条件, GXRZ 做出同意变更认证证书的决定。

9.4 通过监督审查和再认证审查,发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别发生变化,由审查组在现场审查中确认并报 GXRZ 进行评审和复核,变更的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别能够符合认证授予条件, GXRZ 做出同意变更认证证书的决定。

9.5 在认证证书有效期内,因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别等内容变更而换发认证证书,其证书号和认证有效期截止日期保持不变,并注明原证书发证日期。

9.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书,并按照 GXRZ 的要求正确使用变更后的认证证书,及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容,必要时对其进行修改。

9.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围,按照第 13 条要求执行。

## 10. 暂停、恢复认证证书

### 10.1 暂停认证证书

10.1.1 在认证证书有效期内,通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核(必要时, GXRZ 与获证组织沟通,核实证据),确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求,但仍然有可能在短期内采取纠正措施的,满足暂停认证资格的条件,经 GXRZ 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

10.1.2 暂停认证证书经批准后, GXRZ 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知,必要时,提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在 GXRZ 网站上公布。

10.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照 GXRZ 的要求,从暂停决定之日起停止使用认证证书和

认证标志, 以及任何其他对认证资格的引用。

## 10.2 恢复认证证书

10.2.1 在认证资格暂停限期结束前, 被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题, 经 GXRZ 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求, 做出同意恢复认证资格的认证决定, 经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知, 并在 GXRZ 的网站上公告。

10.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 GXRZ 的要求, 从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志, 以及任何其他对认证资格的引用。

## 11. 撤销(含注销)认证证书

11.1 在认证证书有效期内, 获证组织主动申请放弃认证, 确认获证组织满足撤销(注销)认证的条件, 经 GXRZ 批准撤销(注销)获证组织的认证资格。

注: 在中国国家认监委(CNCA)的“全国认证认可信息公共服务平台”中, 获证组织主动放弃认证, 其服务认证证书状态视同“撤销”。

11.2 在认证证书有效期内, 通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核(必要时, GXRZ 与获证组织沟通, 核实证据), 确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求, 满足撤销认证资格的条件, 经 GXRZ 认证决定撤销获证组织的认证资格。

11.3 撤销认证注册经批准后, GXRZ 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知, 必要时, 提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 GXRZ 的要求, 交回认证证书, 并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志, 以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

## 12. 认证证书要求

12.1 GXRZ 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的, 向获证组织颁发中心签署的认证证书。

12.2 服务认证证书的有效期为 3 年, 自认证决定之日算起。认证证书的发证日期(即生效日期)不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息:

- (1) 本机构的名称、地址和认证标志;
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址;
- (3) 认证范围(服务范围和服务内容);

- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件;
- (5) 服务认证实施规则;
- (6) 发证日期(即生效日期)和认证有效期或终止日期;
- (7) 认证证书名称和证书编号;
- (8) 服务认证的级别;
- (9) GXRZ 的印章和证书签发人;
- (10) 认证信息查询方式说明;
- (11) 适用时, 其他需要标注的内容。

### 12.3 证书编号

12.3.1 对同一个组织实施的同一个餐厅餐饮服务认证, 赋予一个认证证书编号。

12.3.2 证书编号由认证机构批准号、获证年份号、餐厅餐饮服务认证代号、顺序号、认证属性、后缀和子证书号构成, 格式如下:

****	**	*****	****	R*	*	-*
GXRZ 获得认监委批准的机构编号后四位数字	认证证书发出年份后两位: 24, 25, 26, ...	服务认证项目代号: 如餐厅餐饮服务认证 RC	GXRZ 发出特定服务项目认证证书的顺序累计号: 0001, 0002, ...	初次认证或再认证换证号: 初次认证为 R0, 第一次再认证换证为 R1, 第二次再认证换证为 R2, ...	组织规模: 大型组织为 L, 中型组织为 M, 小型组织为 S	子证书分号: 多场所子证书在主证书注册号后加分号: -1, -2, ...

12.3.3 根据获证客户的规模, 在认证证书编号中加后缀 L、M 或 S。

- (1) L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织;
- (2) M 代表认证范围内员工人数在 51~1000 人的中型组织;
- (3) S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

12.3.4 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁布发子认证证书时, 子认证证书的编号在注册编号后加注“-1、-2...”。

12.3.5 再认证完成后换发证书, 按 9.4.2 规定重新赋予认证证书编号, 第一次再认证为“R1”, 第二次再认证为“R2”, 依次类推。

12.3.6 撤销证书后, 原认证证书编号废止, 不再他用。

12.4 认证证书和认证标志的使用和管理及通用要求按 GXRZ 《认证证书和认证标志使用规定》实

施。

12.5 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多,需在证书附件上加以注明。

### 13. 认证公告

13.1 GXRZ 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所,以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销(含注销)认证注册的信息,在 GXRZ 官方网站(www.GXRZiso.com)上公布。

13.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求,GXRZ 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向中国国家认监委报送,社会公众可登录国家认监委官方网站(www.cnca.gov.cn),在“全国认证认可信息公共服务平台”中查询相关认证信息。

注:在中国国家认监委(CNCA)的“全国认证认可信息公共服务平台”中,获证组织主动放弃认证,其服务认证证书状态为“撤销证书”。

### 14. 受理转换认证证书

14.1 GXRZ 履行社会责任,严禁以牟利为目的受理不符合 RB/T309-2017 标准、不能有效执行 RB/T309-2017 标准的组织申请认证证书的转换。

14.2 GXRZ 受理组织申请转换 GXRZ 的认证证书,应该详细了解申请转换的原因,并进行现场审查。

14.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书,不得接受转换申请。

### 15. 申诉/投诉、争议及处理

获证组织对认证决定有异议时,GXRZ 应接受获证组织申诉并且及时进行处理,在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织,若认为 GXRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的,可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。认证客户对认证过程和认证决定有申诉、投诉或争议时,具体按 GXRZ《申诉管理程序》实施。

### 16. 认证记录的管理

16.1 GXRZ 应当建立认证记录保持制度, 记录认证活动全过程并妥善保存。

16.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

16.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

## 17. 获证客户的信息通报

获证客户应建立向GXRZ通报最新信息的程序, 并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括(但不限于)以下:

- (1) 组织名称, 组织法人, 隶属关系;
- (2) 联系人, 联系方式(包括: 电话、传真、手机);
- (3) 组织地址(包括: 注册地址、认证地址、邮编);
- (4) 覆盖人数;
- (5) 认证范围变化;
- (6) 组织机构和职能分配;
- (7) 证书表述的组织认证场所/生产场;
- (8) 相关文件;

当上述信息发生变更时, 获证客户应填写《获证组织认证信息变更沟通单》, 并及时反馈给GXRZ。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息变更沟通单》中的联系。

## 18. 其他

本规则内容提及 RB/T 309 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时, 均应采用当时有效版本的完整标准号。

本规则由安徽国信认证有限公司(GXRZ)负责解释。

## 附录 A：《餐厅餐饮服务认证审查时间要求》

### A.1 引言

本附录中GXRZ确定了在对不同规模和复杂程度的客户餐厅餐饮服务实施认证时所需的审查时间。

GXRZ应针对每一个客户及其被认证的餐厅餐饮服务，识别初次认证、监督审查和再认证审查所需花费的审查时间。在审查策划阶段，使用本附录可以确保使用一致的方法来确定适当的审查时间。此外，可以根据审查过程的发现来调整审查时间。

### A.2 概念

#### A.2.1 有效人数

有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（固定人员、临时人员和兼职人员，含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）也应包括在有效人数内。

注：在组织控制下工作的兼职人员，按照其工作小时数在组织控制下工作的全职雇员的工作小时数的比例，计入在组织控制下工作的人员数量。

#### A.2.2 审查人日

一个审查人日通常为8小时，是否可以包括午饭休息时间以当地法定要求为准。

#### A.2.3 审查时间

为客户组织策划并完成一次完整且有效的服务认证审查所需要的时间（参考审核时间定义）。

#### A.2.4 服务认证审查时间

审查时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间（参考管理体系认证审核时间定义）。

#### A.2.5 常设场所

客户组织持续进行工作或提供服务的场所（有形的或虚拟的）。

#### A.2.6 临时场所

客户组织为在有限的时期内进行特定工作或服务而设立的场所（有形的或虚拟的），且该场所不准备作为常设场所。

### A.3 确定初次认证审查时间的程序

### A.3.1 总则

审查时间的计算, 应遵从文件化的程序。

### A.3.2 审查时间的计算

表A.1给出了初次审查天数平均值的起点。

表A.1 审查时间表

有效人数	审查时间	
	审查时间	暗访时间
1-100	3	0.5
101-200	4	0.5
201-300	5	0.5
301-400	6	0.5
401-500	7	0.5
≥501	以此类推	

### A.3.3 调整审查时间的因素

不能孤立的使用表A.1, 所安排的时间, 还应考虑以下因素, 这些因素与服务认证复杂程度相关, 并因此与餐厅餐饮服务认证审查工作量相关。

- (1) 餐厅餐饮服务认证的复杂程度;
- (2) 场所的数量;
- (3) 对于监督或再认证审查: 与餐厅餐饮服务认证相关的变更的数量和程度;

宜考虑上述因素, 并根据这些因素对审查时间做出调整。增加时间的因素可被减少因素冲抵。在任何情况下, 对审查时间表中的调整, 应保持足够的证据和记录, 来证实其变化的合理性。通常情况下, 在上述时间的基础上, 每增加一个服务场所增加1.5人日(包含0.5人日的暗访时间)

### A.3.4 对审核时间偏离的限制

为了确保能够实施有效的审查并确保可靠和可比较的结果, 对表A.1中审查时间的减少, 不应超过30%。

应确定偏离审查时间表的适当理由, 并形成文件。

### A.3.5 现场审查时间

策划和编制报告一起所用的时间,通常不宜使总的现场审查时间减少到表A.1中“审核时间”的20%以下。当策划和(或)编制报告需要增加时间时,这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内。

### A.4 监督审查时间

在初次认证审查周期,对一个组织的监督时间宜与初次审查时间成比例,每年用于监督审查的时间不低于初次审查时间的1/3。为审查餐厅餐饮服务的变更(例如,审查新的或发生变更的控制)应增加监督审查的时间。

### A.5 再认证的审查时间

再认证审查所需的时间,宜与同一组织的初次认证审查所用的时间成比例,宜至少是同一组织初次认证审查时间的2/3。

